

Pliego de Prescripciones Técnicas de la licitación CI-17 para la contratación para la ejecución de un servicio de Call-Center para actualizar los datos del Mapa social de usos y Base de datos de los Centros de Internet de Castilla-La Mancha y del sector TIC regional en 2016.

1.-OBJETO

El Centro de Apoyo Tecnológico a Emprendedores - BILIB - es un centro promovido por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha que se encarga de desarrollar el Plan de Dinamización de Centros de Internet de Castilla-La Mancha; dentro de este Plan de Dinamización se ha creado un Mapa social de usos y usuarios de los Centros de Internet regionales de Castilla-La Mancha.

Este Mapa se realizó desde Bilib en el año 2014, año en el que se realizó la primera carga de datos que desde entonces se ha venido actualizando a través de las actividades que se ejecutan desde la Red de Dinamizadores, Red que se creó en 2013 en colaboración con Fedeticam. El uso de esta Red es necesario para realizar la captación de datos puesto que presentaba la característica de ofrecer una gran capilaridad debido a la distribución espacial que presenta al realizar las acciones programadas dentro de los Centros de Internet.

Por el volumen de actividad de la Red de Dinamizadores, no obstante, no se llega a una actualización de datos anual del 100%, quedando en el entorno del 15% anual, lo que supone una dificultad a la hora de mantener los datos actualizados.

Con la implantación de la Red de asesores TIC en Centros de Internet en 2016, se ha valorado como elementos clave:

- Actualizar los datos del Mapa social de manera que sea posible la valoración del alcance de la Red de asesores en los Centros de la manera más precisa posible.
- Establecer un punto de partida del Sector TIC al que va a afectar la implantación de esta Red de asesores para lo que es necesario un estudio básico de partida del sector.

El contrato para la captación de estos datos de los Centros de Internet y del Sector TIC englobará todas las acciones desglosadas en esta solicitud.

Entre los objetivos de los servicios contratados se encuentran:

- Actualización de la base de datos completa de los CI regionales con sus datos actuales de contacto, ubicación y responsable.
- Actualización a partir de esa base de datos de la información necesaria para la realización del Mapa Social de usos y usuarios de Centros de Internet.
- Captación de los datos precisos de partida afectados por la Red de asesores TIC de las empresas del Sector TIC de la región.

Para la realización de este proyecto, Bilib requiere la **contratación de los servicios derivados de los objetivos propuestos**, estos servicios a contratar abarcan las siguientes áreas:

A) Contratación de un servicio de Call-Center para la captación de datos.

B) Elaboración de dos informes finales. Los informes versarán sobre el estado actual de los Centros de Internet y sobre el estado actual del sector TIC regional.

2.-PROCESO

El Trabajo se compondrá de las siguientes actuaciones:

1. Definición de un calendario de actuaciones para la captación de los datos

- Elaboración de un calendario-cronograma detallado de actuación que identifique niveles de avance para completar el Mapa Social y los datos del Sector TIC y que marque un hito final donde se realice la captación completa de los datos pedidos.
- Identificación de posibles mecanismos para la mejora y evolución de las acciones y herramientas dedicadas al proyecto.

2. Actualizar la BBDD regional de Centros de Internet

- A partir de los datos actuales de los Centros almacenados en el Mapa Social, actualizar la BBDD de los Centros de Internet.
- Los datos captados responderán a los datos básicos de: **Contacto, estado, ubicación, acceso y difusión** de todos los Centros de Internet regionales.

3. Completar los datos del Mapa social de usos y usuarios de los Centros de Internet

- A partir de la base de datos actualizada en el punto anterior, captar los datos definidos dentro del Mapa Social de uso de los Centros.
- Con los datos captados elaborar la tabulación de los mismos para su posterior tratamiento telemático.
- Elaboración de un informe de conclusiones y alcance a nivel de datos y gráfico a partir de los datos extraídos en el Mapa Social donde se ofrezcan:
 1. Oferta completa de servicios de los centros, desglosado por provincia.
 2. Desglose total y provincial de: tipos de usuarios, tipos de usos, uso por grupos.
 3. Inclusión de posibles alineamientos estratégicos a partir de datos poblacionales y de usos.

4. Realizar captación de datos del Sector TIC regional y realizar su posterior tratamiento

- Definir una metodología de estructuración, organización y alcance en los datos a captar del Sector TIC regional a partir del objetivo al que se dirige, como es la Red de asesores TIC y su implantación en Centros de Internet.
- A partir de la metodología definida en el punto anterior, captar los datos referentes al sector TIC regional que se indiquen en ella.
- Con los datos captados elaborar la tabulación de los mismos para su posterior tratamiento telemático.
- Elaboración de un informe de situación del sector TIC a nivel de datos y gráfico a partir de los datos extraídos donde se ofrezcan:
 - Listado completo de empresas activas del sector TIC regional por provincia, tipos de servicios, tamaño, etc.
 - Ficha individualizada por empresa generada a partir de la metodología definida en el primer punto.

- Inclusión de posibles alineamientos estratégicos a partir de los datos captados.

Podrán incluirse mejoras para su valoración que se orienten en alguno de los siguientes aspectos:

- Ampliación de las acciones a realizar en la captación de datos o en la presentación de los mismos.
- Reducción de tiempo en la ejecución del servicio.
- Periodo de tiempo posterior a la realización del servicio sobre los que la empresa proporcionará una garantía del servicio ejecutado.

Las empresas participantes incluirán en la propuesta un cronograma de trabajo.

La contratación del servicio se realizará con un solo proveedor que será el que resulta adjudicatario de la licitación pública a concurso objeto de estas prescripciones técnicas.

El importe máximo previsto para estas contrataciones es de 14.875,00 € (IVA excluido).

3.-ENTREGABLES FINALES POR PARTE DEL PROVEEDOR

- Calendario-Cronograma de actuaciones.
- BBDD del Mapa social actualizada (formato accdb y xls).
- Informe de conclusiones y alcance de los datos del Mapa social de usos.
- BBDD del sector TIC (formato accdb y xls).
- Informe de situación del sector TIC.

4 – DURACIÓN DEL SERVICIO

El periodo de ejecución abarcará hasta el 31 de diciembre de 2016. Durante este periodo, el proveedor ira entregando según el cronograma previo propuesto, los entregables acordados.

5 - REQUISITOS DE SOLVENCIA ECONÓMICA, TÉCNICA Y PROFESIONAL

Los licitadores deberán cumplir los requisitos de solvencia económica, técnica y profesional que se refieren a continuación:

- El licitador deberá cumplir el requisito de estar al corriente de pago tanto con la Hacienda de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, como con la Agencia de la Administración Tributaria y con la Tesorería de la Seguridad Social.
- El licitador deberá disponer de los medios personales suficientes para la prestación del servicio que deberán cumplir los requisitos establecidos en el apartado 2 del presente documento.

Para la valoración de la experiencia complementaría en la Red de Centros de Internet y en la Red de Dinamizadores de Centros de Internet, el licitador deberá acreditar esa experiencia, de existir.

6.- INFORMES/ SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

- La dirección del proyecto recaerá sobre el Centro de Apoyo tecnológico a Emprendedores de Castilla-La Mancha (BILIB), de la Fundación Parque Científico y Tecnológico de Castilla-La Mancha, que se encargará de supervisar los trabajos realizados por el adjudicatario.
- La adjudicataria presentará con cada factura una memoria justificativa de las actuaciones realizadas
- Resumen de los aspectos que sean relevantes sobre las actuaciones llevadas a cabo en cada una de las actividades ejecutadas descritas anteriormente, así como cualquier otro aspecto que pueda demandar la Fundación.
- Reuniones periódicas para analizar el informe de seguimiento y establecer actuaciones futuras que permiten un mejor desarrollo del proceso.
- Reunión final para evaluar y validar la correcta finalización del proyecto.

7.- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

8.- CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El licitador deberá presentar una memoria técnica lo más detallada posible. Esta memoria debe incluir al menos la siguiente información:

- Datos identificativos de la empresa: CIF, razón social, domicilio, etc.
- Propuesta detallada con las acciones a realizar.
- Identificación clara de hitos y entregables.
- Mejoras propuestas.
- Cronograma de trabajo detallado.
- Propuesta económica desglosada por partidas.
- Memoria de solvencia técnica y profesional de la empresa, incluida experiencia demostrable, para desarrollar el objeto del contrato.

9.- CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS

La puntuación final de cada propuesta se calculará a partir de la valoración técnica y económica. La fórmula a utilizar es la siguiente:

$$\text{Puntuación final} = \text{Valoración económica} + \text{Valoración técnica.}$$

Las valoraciones económicas y técnicas están ponderadas por un peso (*Coefficientes de Ponderación*). Este peso está establecido en **0.60 para la parte económica** y en **0.40 para la valoración técnica**.

El cálculo de la valoración económica de cada una de las propuestas se realiza de forma automática, en base al precio de las propuestas presentadas. Las ofertas cuya propuesta económica alcance una cifra que tenga una **diferencia, a la baja, de un 20% o mayor** respecto a la cifra máxima de la licitación obtendrán por defecto la máxima valoración en el apartado económico en el informe técnico de adjudicación. La fórmula utilizada es la siguiente:

$$\text{Valoración económica} = (\text{Precio de la oferta más económica recibida} / \text{Precio de la propuesta recibida}) * 100 * \text{Coeficiente de Ponderación Económica}$$

El cálculo de la valoración técnica de las propuestas será de 0 a 100 puntos según la calidad y adecuación de la propuesta presentada por el licitador a los requisitos de la demanda. La fórmula utilizada es la siguiente:

$$\text{Valoración técnica} = \text{Valoración técnica de la propuesta} * \text{Coeficiente de Ponderación Técnica}$$

La valoración técnica se realizará en base a la siguiente tabla:

Elemento de evaluación	Puntuación	Valor de Ponderación
Adecuación y nivel de detalle del plan de actuación propuesto.	0-10	3
Nivel de detalle del cronograma de trabajo, hitos y entregables.	0-10	2
Mejoras aportadas al proyecto.	0-10	2
Solvencia técnica y profesional del licitador para el objeto del contrato	0-10	3

En Albacete, a 18 de noviembre de 2016

POR EL ADJUDICATARIO

Fdo: